



Reglamento de Cuenta de Ahorros Nequi

Reglamento aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Oficio número 2026084040-024-000 de fecha 01 de septiembre de 2026.

¡Hola! Nos encanta que quieras tener Nequi para manejar la plata #ATuRitmo. Con la aceptación de este Reglamento das el paso final para abrir tu Cuenta de Ahorros, más conocido como “Tu Nequi”. Esta cuenta de ahorros es habilitada por **NEQUI S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO** (en adelante “Nequi”) y tiene los términos y condiciones que te contamos a continuación.

Ten en cuenta que a este Reglamento le aplican las normas vigentes y lo puedes encontrar publicado en nuestro sitio web www.nequi.com.co o a través de cualquier otro canal que la ley o nosotros te indiquemos.

1. Apertura y manejo de Tu Nequi

- Tu Nequi lo puedes abrir a través de la descarga y registro en la aplicación móvil (la cual llamaremos en este documento App Nequi) o por cualquier otro canal, medio o mecanismo que habilitemos para ello. Para esto, deberás ser una persona natural, contar con capacidad legal para celebrar contratos válidos y tener como documento de identidad, alguno de los dispuestos en nuestro sitio web www.nequi.com.co. En caso de cambio o ampliación de estas condiciones, te avisaremos a través de nuestra página web.

- **Tu Nequi** es un depósito de ahorro a la vista. Podrá identificarse con tu número de celular personal o con cualquier otro dato, identificador o mecanismo que habilitemos y/o que elijas, para su uso en los sistemas de pago.

- Podrás abrir **Tu Nequi** desde el dispositivo con el que realices el registro o a través de cualquier otro canal, medio o mecanismo que habilitemos para ello. Además, podrás manejarla desde el dispositivo que asocies o por los canales, medios, instrumentos o funcionalidades que pongamos a tu disposición. Si cambias el dispositivo asociado, deberás realizar el proceso que te indiquemos en la App Nequi para volver a asociarlo.

- Tu Nequi es personal e intransferible. Tu Nequi es personal e intransferible, por lo que solo tú estás autorizado para su uso, manejo y administración, salvo que Nequi habilite

funcionalidades que permitan tu autorización expresa a un tercero.

- No te exigiremos un depósito inicial para la apertura de Tu Nequi, ni tampoco un saldo mínimo a mantener. La plata la manejas #ATuRitmo.

- A la hora de abrir Tu Nequi, debes compartirnos toda la información y documentación necesaria para que te conozcamos mejor, como tu identificación, correo electrónico, teléfono, país de residencia y otros datos que te identifiquen, los cuales te indicamos en nuestro sitio web www.nequi.com.co. De igual forma, es necesario que mantengas actualizada tu información, con el fin de facilitar la comunicación y dar cumplimiento a las normas relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y las políticas que tengamos para tal fin. Podrás actualizar tu información desde la opción de “Ajustes” en tu perfil de la App Nequi.

- Mediante la App Nequi podrás consultar, siempre que lo requieras, los últimos movimientos crédito y débito, así como el comprobante de cada una de las operaciones que hayas hecho. También en nuestro sitio web www.nequi.com.co podrás consultar las operaciones y/o transacciones que podrás realizar con Tu Nequi, además, te informaremos los mecanismos y canales que hemos habilitado para la realización de cada una de ellas.



- A través de tu Nequi podrás recibir transferencias, pagos electrónicos y abonos por medio de los canales que te informaremos más adelante. Ten en cuenta que a Tu Nequi no se podrán consignar cheques de ninguna entidad financiera.
- El extracto de Tu Nequi de cada mes estará disponible para que lo consultes en nuestro sitio web entrando a tu perfil, con tu número de celular y contraseña.
- Si Tu Nequi no presenta movimientos por más de 180 días, éste se inactivará. Se entiende por inactividad no hacer operaciones como depósitos, retiros, transferencias o cualquier débito o crédito que afecte Tu Nequi. No cuentan para evitar la inactividad los movimientos que haga Nequi para abonarte intereses o cobrar costos financieros o transaccionales. Será necesario que realices un movimiento crédito o débito para que se vuelva a activar.
- Para manejar Tu Nequi, tendrás un mecanismo de seguridad que asignarás en el momento en que lo abras; el cual será la firma electrónica que te identificará en todas las operaciones que realices. Por lo tanto, eres responsable por el manejo y la custodia de ésta. Cuando lo consideremos necesario, podremos llegar a exigirte el cumplimiento de mecanismos de seguridad adicionales. Para que conozcas las recomendaciones de seguridad que debes tener con Tu Nequi, ingresa a nuestro sitio web www.nequi.com.co
- La plata que tengas en Tu Nequi podrá ser embargada en caso de que proceda legalmente. Esto incluye la plata que tengas en tus Bolsillos, Metas, Colchón o en cualquier otra funcionalidad que habilitemos para administrar tu plata. La información sobre los montos a embargar podrás consultarlos nuestro sitio web www.nequi.com.co
- En caso de fallecimiento, podremos entregar la plata que tienes en Tu Nequi sin necesidad de juicio de sucesión, hasta el monto que la ley lo permita, a los beneficiarios establecidos por ley, tales como: las personas que acrediten la calidad de cónyuge sobreviviente, compañero permanente o herederos. Para este proceso se deberá cumplir los requisitos que podrás consultar en nuestro sitio web www.nequi.com.co
- En Tu Nequi podrás recibir los giros o las transferencias de recursos desde otro país que tengamos habilitadas para tal fin y las cuales podrás consultar en nuestro sitio web www.nequi.com.co. Estas operaciones se harán según lo exija la ley y las políticas que hayamos establecido para ello y en tal caso, nos autorizas para realizar los trámites exigidos por las disposiciones legales, para lo cual nos deberás entregar información completa y veraz, garantizando el origen lícito de la plata que recibes.
- Tu Nequi está amparado por el seguro de depósitos del Fondo de Garantía de Instituciones Financieras –FOGAFIN–.

2. Tus derechos y obligaciones como consumidor financiero

A continuación, te damos a conocer tus derechos y obligaciones como consumidor financiero.

Tienes derecho a:

- Tener a tu disposición información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de este producto.
- Presentar respetuosamente consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante Nequi, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás autoridades competentes.
- Recibir educación sobre la actividad que desarrolla nuestra Entidad, así como sobre los mecanismos de protección de tus derechos



Tus deberes son:

- Observar las instrucciones y recomendaciones que te demos a conocer sobre el manejo de tus productos o servicios financieros.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a nuestra Entidad y a las autoridades competentes en los eventos en que estas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes.
- Tendrás además los derechos y obligaciones que te indicamos en este mismo Reglamento, junto con los que se establezcan en la ley 1328 de 2009 y demás normas concordantes.

3. Tarifas y remuneración de Tu Nequi

Las tarifas que te podremos cobrar por el manejo de Tu Nequi, por cada uno de los servicios, operaciones y/o transacciones, y por el uso de los canales, te las informaremos previamente en nuestro sitio web o cualquier otro medio o canal que habilitemos para ello.

- ! Asi mismo, reconoceremos intereses sobre la plata que tengas en Tu Nequi. Las tasas de interés, los períodos y la forma en la que se liquidan los intereses los puedes consultar en nuestro sitio web, en la sección de **Tarifas**: www.nequi.com.co.

4. Contamos con tu autorización

Como titular de Tu Nequi nos autorizas para:

- | | |
|---|---|
| <p>4.1. Bloquear Tu Nequi o reversar los abonos efectuados a Tu Nequi, incluidas las comisiones, impuestos, tasas y contribuciones que se hubieren causado, cuando el titular del producto financiero de la cual fueron debitados los recursos y abonados a ti, afirme que se trata de débitos y/o cargos no autorizados o consentidos o abonados por error. Según sea el caso, podremos reintegrar la plata al depósito/cuenta origen, o esperar la decisión de una autoridad legal competente acerca del destino final de los recursos. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones que en materia de reversión de pagos prevé la ley y/o lo indicado en los acuerdos interbancarios a los que nos acojamos.</p> <p>4.2. Bloquear Tu Nequi cuando recibamos una orden de embargo, de bloqueo o retención de fondos por parte de autoridad competente.</p> | <p>4.3. Bloquear Tu Nequi temporal o definitivamente, negar transacciones o el acceso a servicios y/o canales, cuando identifiquemos irregularidades en el uso que le das a cualquiera de nuestros productos, servicios y/o canales; o como medida de seguridad ya sea para nuestra entidad, para ti, o un tercero; o ante la existencia de causas objetivas y razonables en el marco de nuestro deber legal de debida diligencia y/o de cooperar con las autoridades en la prevención de actividades delictivas.</p> <p>4.4. Bloquear Tu Nequi por corrección de errores de la entidad, mientras que realizamos el débito.</p> <p>4.5. Bloquear Tu Nequi si no custodias o administras correctamente la clave de identificación personal o los instrumentos/medios de pago y/o canales que se te hayan habilitado para el manejo de la plata de Tu Nequi.</p> |
|---|---|

- 4.6. Remitir a las autoridades fiscales o reguladores financieros nacionales o extranjeros, la información de Tu Nequi estrictamente necesaria para cumplir la Ley estadounidense Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) de 2010, el estándar de intercambio automático de información de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – Common Reporting Standard (CRS), y las disposiciones que los implementen en Colombia o los modifiquen o sustituyan. Los eventos para determinar cuándo estás sujeto a esta norma, así como la

información general sobre la regulación, te lo informaremos a través de nuestro sitio web y/o cualquier otro medio o canal que habilitemos para ello.

- ! De acuerdo con estas autorizaciones, has sido informado que las normas, instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia o acuerdos interbancarios a los que se acoja Nequi, que en alguna forma adicionen, modifiquen o aclaren este Reglamento, quedan incorporados en él para todos los fines legales.

5. Cargos que hacemos a Tu Nequi.

Nos autorizas a debitar de Tu Nequi la plata que corresponda a los siguientes conceptos:

- 5.1. Por orden de una autoridad competente o por disposición legal.
- 5.2. Por correcciones de errores imputables a Nequi, avisándote sobre los mismos a través del medio o canal definido para esto.

! *Es tu deber reintegrar inmediatamente a Tu Nequi la plata que se acredite de manera equivocada a tu Disponible, o si la retiraste por cualquier error nuestro o por fallas del sistema, sin que en realidad tuvieras la plata suficiente. Si no te pones al día y cancelas los valores de forma inmediata, te obligas a reconocer sobre los mismos y a favor nuestro, los intereses legales a la tasa máxima permitida y demás gastos en que se incurra para recuperar la suma total. Conoce más información en: www.nequi.com.co*

- 5.3. Por conceptos que nos autorizaste expresamente en un reglamento, o en un documento físico o electrónico, llamada telefónica o en cualquier otro medio o mensaje de datos.
- 5.4. El valor de las comisiones y tarifas por los productos, servicios y/o canales, instrumentos/medios de pago que utilices, en caso de que aplique.
- 5.5. El valor de los impuestos, gravámenes y contribuciones a los que haya lugar.
- 5.6. Para atender la realización de todas las operaciones que realices u órdenes a través de Tu Nequi.
- 5.7. Para atender los pagos programados que tengas autorizados, tales como, pero sin limitarse, el pago de servicios de nómina, proveedores, suscripción de pagos en comercios, etcétera.
- 5.8. Para atender las reversiones de los abonos efectuados a Tu Nequi, de acuerdo con lo descrito en el numeral 4.1, o por lo previsto en la ley.

Nequi

- 5.9.** Para abonar a las obligaciones en las que estés en mora, o seas deudor o garante (según aplique) por el valor total o parcial del capital, los intereses, comisiones, seguros, impuestos, costos y gastos de la cobranza prejudicial y judicial y en general de cualquier suma que nos debas.

En consecuencia, nos autorizas expresa e irrevocablemente para compensar tus obligaciones con el saldo que tengas en Tu Nequi, conforme este Reglamento, la Ley y de acuerdo con la autorización contenida en el respectivo título documento, reglamento o contrato que instrumenta la obligación. Procederemos a la compensación siempre que se trate de obligaciones dinerarias, líquidas y exigibles.

- 5.10.** El abono temporal que realicemos a Tu Nequi, en el evento de una investigación, y que el resultado de ésta no sea favorable.

- 5.11.** Para dar cumplimiento a las instrucciones recibidas por la celebración de garantías mobiliarias sobre la plata que tengas en Tu Nequi.

- 5.12.** Por el valor de las retenciones requeridas bajo la Ley estadounidense Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) de 2010 y demás normas nacionales o extranjeras de prevención de evasión fiscal, así como aquellas que las regulen modifiquen o sustituyan.

- 5.13.** Por otras causales dispuestas en la ley.

6. Operaciones y Canales

Para hacer uso de Tu Nequi y dependiendo de la operación que quieras realizar, los siguientes, son los canales que podrás utilizar, conforme con las condiciones establecidas en este Reglamento y en términos establecidos en los reglamentos de los respectivos canales, los cuales puedes consultar en nuestro sitio web:

Canales Presenciales	Cajeros automáticos, Corresponsales Bancarios.
Canales No Presenciales	App Nequi, sitio web.

En caso de presentarse alguna adición o modificación respecto alguno de nuestros canales o en las condiciones de estos, te avisaremos a través de nuestro sitio web y/o del medio que hayamos habilitado para tal fin.

Ten presente que:

- Para que puedas usar Tu Nequi, habilitamos diferentes instrumentos/medios de pago tales como: tarjeta Débito, dispositivos físicos o electrónicos de pago sin contacto, credenciales digitales o tokenizadas en dispositivos móviles u otros dispositivos tecnológicos, funcionalidades basadas en NFC u otras tecnologías de proximidad, entre otros. También cuentas con mecanismos fuertes de autenticación como One Time password -OTP – y la clave dinámica. Cualquier cambio respecto de los mecanismos fuertes de autenticación la informaremos a través de nuestro sitio web y/o del medio que hayamos habilitado para tal fin.
- Podrás disponer del total o parcialmente de los dineros depositados en Tu Nequi, junto con los intereses devengados.



- Te ofrecemos diferentes formas de manejar la plata a tu ritmo, a través de diferentes funcionalidades como los Bolsillos, Metas y el Colchón, entre otras que dispongamos en Nequi según la operación que quieras realizar. Al respecto, puedes conocer más en nuestro sitio web y/o en la App Nequi.
- Para el retiro de fondos es necesario el ingreso de la respectiva clave o comprobante de la orden de retiro que establezcamos para tal efecto. Por motivos de seguridad y de control, podremos establecer límites para los retiros realizados en efectivo o límites dependiendo del canal que utilices para ello, los cuales te informamos en nuestro sitio web y/o en la App Nequi. Asimismo, podrás establecer a tu criterio los límites para ciertas transacciones por medio de los canales que tengamos habilitados para tal fin.
- Te informaremos el canal gratuito que tenemos habilitado para que retires tu plata, a través del sitio web de Nequi o de cualquier otro medio o canal que habilitemos para ello.

Tecnología sin contacto

Hemos habilitado instrumentos/medios de pago con tecnología sin contacto -NFC- (Near Field Communication), la cual te permite realizar pagos simplemente acercando el instrumento al dispositivo que recibe, lee y habilita la transacción. Esta tecnología permite que el instrumento/medio nunca salga de tus manos.

Las operaciones que se realicen a través de esta tecnología generan registros magnéticos los cuales tendrán la calidad de comprobantes, según las reglas del numeral 10.

Te informaremos los montos máximos que pueden ser pagados con esta tecnología, en nuestro sitio web o en otro medio y/o canal que dispongamos para tal fin. Superado dicho monto, podrás usar otros mecanismos dispuestos en nuestros canales para realizar la operación.

7. Seguridad de Tu Nequi

Porque tu seguridad nos la tomamos en serio, en nuestro sitio web hemos dedicado un espacio para explicarte las medidas de seguridad que debes de tener presente para proteger Tu Nequi.

- ! Recuerda que es tu responsabilidad tomar las precauciones y seguridades para evitar que se utilicen fraudulentamente los instrumentos/medios de pago que te hayamos habilitado, así como la clave y los dispositivos que empleas para realizar operaciones.

Es importante que cambies tu clave periódicamente y cuando la digites, protegerla con las manos y cuerpo para que no sea vistos por otros. Lo mismo que custodies debidamente la sim card y el celular que utilizas para manejar Tu Nequi y que en caso de hurto o pérdida, nos notifiques inmediatamente y también al operador de telefonía móvil, con el fin de bloquear el dispositivo; así como informarnos de tal situación.

8. Cancelación de Tu Nequi

Cuando quieras cancelar tu Nequi, puedes hacerlo directamente desde la App; entra a tu perfil y sigue los pasos que te iremos mostrando en la opción para cerrar tu Nequi. Para que la cancelación se haga efectiva, recuerda que tu saldo debe quedar en cero.

Adicionalmente, en los siguientes casos podremos dar por terminado tu Contrato de Cuenta de Ahorros sin lugar a indemnización y, en consecuencia, cancelar Tu Nequi:

Nequi

- 8.1.** Cuando no hayas realizado ningún movimiento en Tu Nequi y cuando éste haya permanecido sin fondos durante más de 180 días continuos e ininterrumpidos.
- 8.2.** Si incumples cualquiera de las obligaciones establecidas en los reglamentos o contratos para el uso de los canales, o instrumentos/medios de pago o de los sistemas tecnológicos para hacer las operaciones y/o transacciones.
- 8.3.** Si nos entregas información falsa o dudosa para cualquier producto o servicio que te ofrezcamos.
- 8.4.** Cuando no logremos verificar tu información, o no actualices u omitas información o documentación, sin justificación; o no entregues la información que te hayamos pedido en cumplimiento de una norma u orden de autoridad nacional o extranjera, o la falta de entrega de información que requerimos para la prestación de cualquier producto o servicio que te ofrezcamos.
- 8.5.** Si manejas Tu Nequi de forma insegura, lo prestas a terceros, lo usas o facilitas para fines ilícitos o fraudulentos, o cuando evidenciamos que el manejo que le das a Tu Nequi puede comprometer la calidad de nuestro servicio o la seguridad de las transacciones y/o operaciones.
- 8.6.** Si se da cualquier otro hecho que vaya en contra del correcto manejo de Tu Nequi, el uso de nuestros canales o servicios, en perjuicio de la entidad, del sistema financiero, del público en general o en detrimento de las finanzas del Estado.
- 8.7.** Cuando así lo diga una norma, u ordene una autoridad judicial o administrativa.

- 8.8.** Si realizas depósitos, giros, transferencias, órdenes de pago, etc., por valores o en circunstancias que su naturaleza no corresponda a tu actividad.
- 8.9.** Si realizas operaciones y/o transacciones que, de acuerdo con las políticas de Nequi y la normatividad aplicable, se consideren "sospechosas" o estén relacionadas con "lavado de activos y financiación del terrorismo"
- 8.10.** Si te niegas a entregar los soportes de transacciones realizadas que te hayamos pedido, o a entregarnos información relacionada con gestión de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y/o corrupción.
- 8.11.** Si eres incluido en una o varias de las listas sancionatorias creadas para la gestión de riesgos de LAFT y corrupción o en una o varias de las listas de Sanciones Económicas, así como las que de tiempo en tiempo las modifiquen o sustituyan
- 8.12.** Si tú o terceros actuando en tu representación durante la vigencia de este Reglamento sean: acusados, sancionados o condenados por violación de normas colombianas e internacionales de regímenes penales, administrativos y/o fiscales aplicables en materia de contratación estatal y administración pública, lucha contra la corrupción, LAFT-PADM, Sanciones Económicas, así como la protección de derechos colectivos y normas asociadas a la extinción de dominio.

! Cuando nuestra decisión sea terminar tu contrato de Cuenta de Ahorros y en consecuencia, cancelar Tu Nequi por alguna de las causales definidas en el presente numeral, te lo informaremos a través de los canales que habilitemos para ello. Asi mismo, ten en cuenta que la plata que tengas, una vez terminemos el contrato, no causará intereses, ni actualización monetaria.

9. Modificaciones



Las modificaciones a las condiciones de este Reglamento te las informaremos con un preaviso de 15 días de anticipación a la entrada en vigencia de los cambios, por medio de nuestro sitio web o por cualquier otro medio que definamos, de acuerdo con la ley. Te anunciaremos el momento a partir de cual estas modificaciones serán aplicables y si no estás de acuerdo, podrás decidir no continuar con Tu Nequi; pero si continúas usándolo, entenderemos que aceptaste las nuevas condiciones.

10. Prueba de las operaciones, transacciones y comprobantes

Aceptas como medios válidos de prueba de las operaciones y/o movimientos realizados, entre otros, los comprobantes generados por medios electrónicos, así como los comprobantes que se originen por el uso de los diferentes canales que ofrecemos o lleguemos a ofrecer. Dichos documentos, para su validez, deberán estar registrados en nuestros sistemas y originados con tu clave, o número de tarjeta y/o identificación personal, los listados, cintas y/o extractos, sin perjuicio de la facultad que te asiste para controvertir dichas operaciones y/o transacciones aún por la vía judicial.

11. Otras condiciones para tener en cuenta

11.1. Para la atención de cualquier duda o inquietud que tengas sobre el manejo de Tu Nequi, podrás comunicarte a través de los canales que hemos habilitado para esto y que encuentras publicados en nuestro sitio web www.nequi.com.co.

11.2. Los lineamientos establecidos para la administración y tratamiento de tus datos personales puedes consultarlos en cualquier momento a través de nuestro sitio web <http://www.nequi.com.co/>

secciones legales/ Tratamiento de Datos Personales.

11.3. Puedes acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de Nequi para que resuelva de forma objetiva y gratuita, la queja que presentes. La decisión del Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria para Nequi. Para conocer más visita nuestro sitio web www.nequi.com.co